

TÉLÉSERVICES : METTRE EN RELATION LA COLLECTIVITÉ ET L'USAGER

Un téléservice public se définit comme "un service à valeur ajoutée proposé par une administration à ses usagers et partenaires, utilisant les outils de communication".

L'engagement des collectivités territoriales dans des initiatives de téléservices répond à trois objectifs majeurs : optimiser leur organisation, innover dans la relation citoyen et fluidifier les échanges entre les parties prenantes.

Le développement des téléservices est sans aucun doute un levier essentiel pour la modernisation de l'action publique et l'amélioration de la qualité de service.

Un téléservice, c'est :



un lien direct et collaboratif
avec l'utilisateur



un gain de temps grâce
à l'automatisation des procédures
et du circuit décisionnel



une meilleure circulation
de l'information
sur toute la chaîne de traitement

5 bonnes raisons de déployer des téléservices :

- Améliorer le service rendu à l'utilisateur par la simplification des démarches administratives
- Garantir la sécurité et la fiabilité des données échangées
- Concentrer les moyens sur l'accompagnement du public en libérant les agents des tâches répétitives
- Maîtriser les coûts grâce aux économies directes (dématérialisation) et indirectes (performance)
- Valoriser l'image de la collectivité par des pratiques innovantes et éco-responsables (moins de déplacements, moins de papier)

Un outil au service de l'utilisateur



+ SIMPLE

Accès unique pour s'informer, réaliser et suivre sa démarche administrative
Disponible en ligne 24h/24 7j/7



+ EFFICACE

Délai d'instruction raccourci
Réponse immédiate quant à l'éligibilité
Mutualisation des documents numérisés
Suivi des opérations en temps réel



+ MODERNE

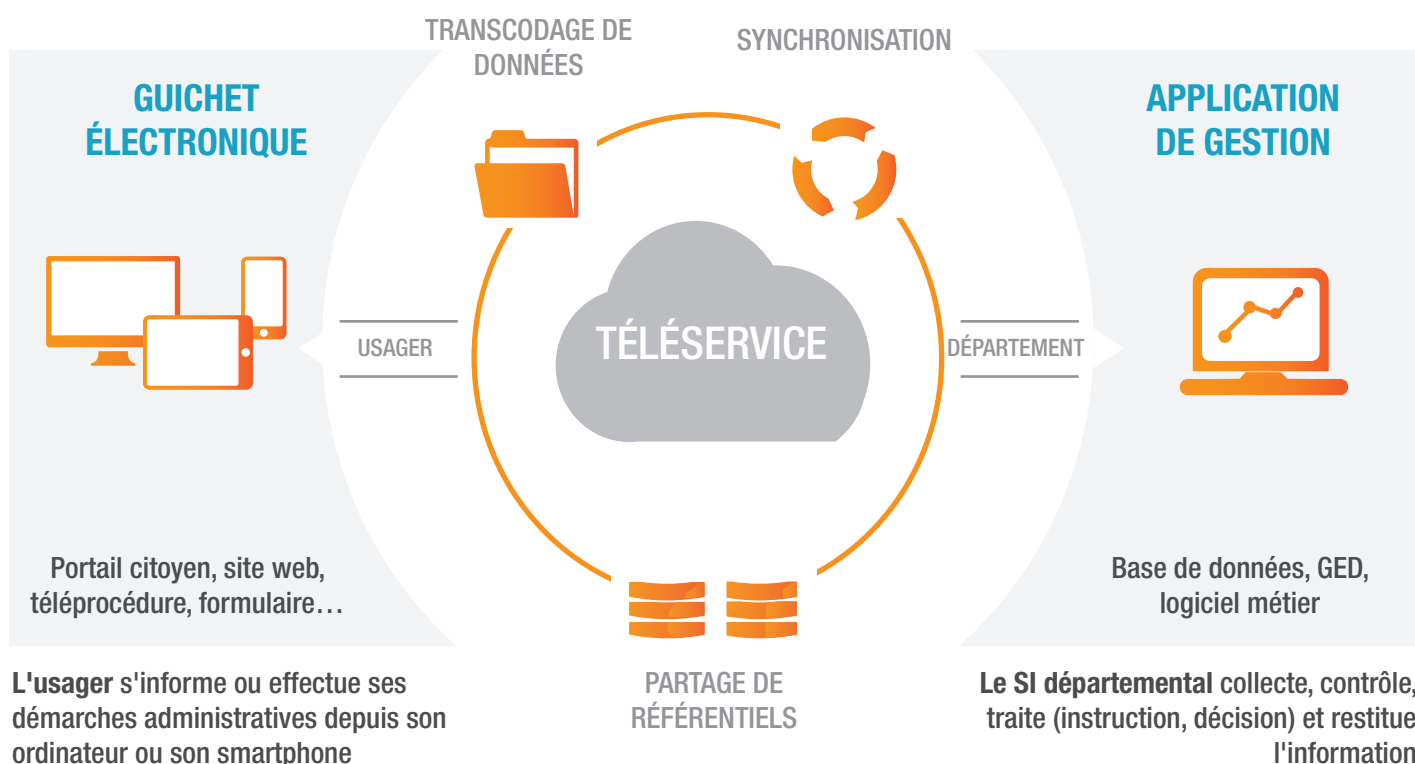
Adapté aux nouveaux usages
Accessible sur tout support mobile
Interactif : messagerie, prise de rendez-vous, annuaire



+ OUVERT

Liens utiles vers d'autres sites
(partenaires locaux, sites institutionnels...)
Offre de services évolutive

Un téléservice, comment ça fonctionne ?



Zoom sur... la téléprocédure APA

La plateforme Solis intègre notamment **une téléprocédure APA, avec gestion de compte personnel.**

Ce service, habituellement accueilli sur le site web du Département, propose une dizaine d'étapes claires qui permettent de formuler la demande d'aide et de transmettre les justificatifs requis.

Le back-office de gestion des demandes d'APA en ligne est connecté avec le logiciel Solis ASG.

Nos téléservices sont liés nativement avec les solutions Solis mais il est possible de les interfacier avec des applicatifs externes, en flux entrants et sortants.

Bon à savoir

Solis est une solution éditée par la société Info.DB, spécialiste de l'informatisation des Conseils départementaux. Filiale du groupe Up, InfoDB est au cœur de l'activité "Action Sociale" visant à apporter une réponse globale aux enjeux du secteur : être au plus près des usages des professionnels, garantir l'effectivité des aides et simplifier le parcours de l'utilisateur.

CONTACTS

Notre équipe est à votre disposition.
contact@infodb.fr
 Tél. 02 96 79 12 79
www.infodb.fr